

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, S. O., & Bin Hassan Jan, A. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online GO-JEK di Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 6 No. 4, Hal. 2318-2327.
- Boone L. E. dan Kurtz D. L. 2002. *Pengantar Bisnis*. Jilid ke-1. Terjemahan Anwar Fadriansyah. Jakarta: Erlangga.
- Chase, Richard. B., Jacobs, F.R., and Aquilano, N. J. 2006. *Operation Management for Competitive Advantages With Global Case*. New York: Prentice Hall.
- Faradina, Anisa., dan Satrio, Budhi. 2016. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5 No. 7, Hal. 1-18.
- Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Iman. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ginantra, K. G., Eka Lestari, N. N., Gorda, A. S., & Darma, G. S. 2017. Effects of Promotion, Product Quality, Brand Image and Price on Customer Satisfaction and Brand Switching Decision. *International Journal of Management and Economics Invention*, Volume 3 Issue 12, pp. 1514-1523.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 1, Hal. 1313-1322.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. 2017. The Impact of Service Quality, Customer Engagement and Selected Marketing Constructs on Airline Passenger Loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 No. 1, pp. 21-40.
- Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lee, G.G. and Lin, H.F. 2005. Customer Perceptions of E-service Quality in Online Shopping. *Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 33, No. 2.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madura, Jeff. 2001. *Pengantar Bisnis*, Introduction to Business, Alih Bahasa Saroyini W.R. Salib. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhson, Ali. 2005. *Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer*. Yogyakarta: Pendidikan Ekonomi FISE UNY.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oh, H., & Kim, K. 2017. Customer Satisfaction, Service Quality, and Customer Value: years 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 29 No. 1, pp. 2-29.
- Panjaitan, Januar. E., dan Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2, Hal. 265-289.
- Rangkuti, F. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djaslim. 2007. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: CV Linda Karya.
- Santoso, Budi Purbayu dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sintya, L. I., Lopian, S. J., & Karuntu, M. M. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi GO-JEK Online pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 6 No. 3, Hal. 1778-1787.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II. (Terjemahan: Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, Zakaria dan Poerwanto. 2014. *Kominikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11 No. 1.
- Swastha, Basu. 2007. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 28 No. 2, Hal. 13-27.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wilson, John P. 1999. *Human Resources Management: Learning and Training for Individuals and Organizations*. London: Kogan Page Limited.